

LOGICIELS POUR LE MARKETING DIRECT

Ne laissez!

Rien au hasard ●



GESTION D'ADRESSES DANS UN ENVIRONNEMENT iSeries (AS/400)

- MARKETING GLOBAL • DATA WAREHOUSING
- DATABASE MARKETING • ONE to ONE MARKETING
- e-COMMERCE • GESTION de CENTRES D'APPELS
- RELATIONS CLIENT • SAISIE de DONNEES

UNIBERT

Fidélisation des clients = succès d'entreprise

Objectif: Orientation client

Face à la transparence des marchés, l'équivalence des produits et des prestations, la concurrence pour acquérir

la faveur des clients est devenue l'objectif commercial principal des entreprises.

Une orientation client cohérente ainsi qu'un système d'informations performant sont les conditions indispensables pour acquérir des avantages compétitifs décisifs. Ainsi, le renforcement de l'efficacité et de la performance d'une entreprise n'est envisageable que par une approche axée sur un niveau de qualité plus élevé en matière d'actualisation des données, du traitement des informations, notamment en ce qui concerne la gestion centrale et la mise à jour des données de l'adresse. En effet, celles-ci sont au cœur de toute relation avec les clients et les marchés.



Le moteur de la relation client : la gestion des adresses

L'adresse – un potentiel prometteur

Tous les experts s'accordent sur le fait que des adresses correctes constituent le facteur de réussite primordial pour mettre en place un système homogène de communication individuelle et de service à la clientèle au sein d'une entreprise. Seules des adresses validées permettent de concevoir et de mettre en œuvre une gestion client de qualité et fondée sur des relations individuelles de suivi des ventes.

D'une telle approche dépendent non seulement le développement de stratégies à succès pour la fidélisation des clients et l'ouverture des marchés, mais aussi les évaluations des clients, les vérifications de solvabilité ainsi que toute opération à même de différencier les acheteurs des destinataires de factures ou réceptionnaires de marchandises. Dans tous les cas des adresses correctes sont indispensables.

Gestion d'adresses dans un environnement iSeries

La solution développée par UNISERV destinée à la vérification globale des

**Valeur ajoutée
pour vos applica-
tions iSeries**

adresses gérées par une entreprise, tout en permettant un accès aux fichiers d'adresses direct et tolérant aux fautes, correspond aux exigences actuelles en matière d'interaction et de dialogue avec la clientèle.

Rendement maximum

Nous élargissons les possibilités d'action de votre système iSeries en y ajoutant une fonctionnalité essentielle pour vos activités au niveau front-end.

Indépendantes du système d'exploitation utilisé, du contexte d'application ainsi que du secteur d'activité, nos solutions logicielles jouent un rôle clé dans le cadre de vos stratégies informationnelles orientées sur les clients et le marché.



• Centre d'appel • Service client • Business to Business
• Gestion des relations clients • Marketing global
• Géo-marketing • e-Commerce • Mailing
• Data Warehousing • Micro-marketing • Marketing direct

Faits, contextes & avantages

*Des adresses
à jour, tout simplement
un » must «*

L'utilisation de logiciels pour la gestion d'adresses dans le monde du Business to Business peut déjà s'avérer avantageuse à partir de 10 à 50 mille adresses. Par contre, lorsqu'il s'agit de relations avec les consommateurs finaux et que le nombre d'adresses à gérer peut facilement atteindre plusieurs millions, une solution informatisée est tout à fait indispensable.

L'importance d'une solution professionnelle

Tout le monde le sait, il est pour ainsi dire impossible de saisir ou de modifier des adresses sans faire d'erreurs, par exemple :

- ▶ erreurs phonétiques de transmission acoustique (prononciation identique, orthographe différente)
- ▶ confusion de lettres et chiffres lors d'une saisie 'optique' de références ou documents manuscrits – peu importe qu'il s'agisse d'un lecteur automatique ou d'une saisie manuelle
- ▶ erreurs de frappe lors de la saisie
- ▶ utilisation d'abréviations différentes
- ▶ confusion entre prénom et nom de famille; saisie ou omission des titres ou autres données.

Sans une gestion d'adresses professionnelle, toutes ces erreurs vont inévitablement entraîner la saisie d'adresses en principe identiques mais écrites différemment et progressivement augmenter le nombre de doublons non détectés dans les fichiers d'adresses.

Votre avantage : des solutions made by UNISERV

Nous vous offrons des systèmes experts en mesure d'assurer automatiquement que votre base de données ne contienne que des adresses correctes d'un point de vue postal – notamment lorsque votre clientèle est internationale.

Par ailleurs, des algorithmes de recherche tolérants aux fautes permettent (sans requête réalisée par l'utilisateur) d'éviter la création de doublons dans vos fichiers lors de la saisie ou de la modification des adresses.

Enfin, vous serez en mesure de retrouver une adresse dans votre base de données, même si elle y est enregistrée avec une ou plusieurs des erreurs indiquées ci-dessus ou même si votre requête contient elle aussi une erreur.





Nous optimisons votre gestion d'adresses sur iSeries

Notre solution marketing orientée client dans un environnement iSeries est basée sur trois composantes destinées à l'optimisation de votre gestion d'adresses. Ces composantes peuvent être utilisées ensemble ou séparément.

Portfolio produit



post pour iSeries (AS/400)

Cette composante en ligne surveille la base de données DB/400 contenant vos adresses pour y mettre à jour les codes postaux, les noms de localité et des rues. *post pour iSeries* utilise différentes méthodes d'analyse tolérantes et des référentiels complets, mis à jour régulièrement, permettant de vérifier et éventuellement corriger les adresses de façon automatisée. En cas d'ambiguïtés, l'utilisateur reçoit une liste de choix lui permettant, par exemple dans un centre d'appel, de résoudre le problème tant qu'il est en contact direct avec le client. *post pour iSeries* est disponible pour les principaux pays en Europe (une version par pays).

mail



mail pour iSeries (AS/400)

Avec *mail pour iSeries*, vous serez en mesure de retrouver de façon interactive une adresse dans votre base de données DB/400, même si elle y est enregistrée avec des erreurs ou si votre requête en contient. Cette recherche peut être effectuée avec des informations partielles pour en faire une alternative « rapide » et/ou tolérante aux erreurs par rapport aux fonctions de recherche générique éventuellement déjà disponibles. Bien entendu, il est également possible de rechercher une adresse au moyen du nom et de l'adresse entière. En principe, c'est le procédé normal effectué automatiquement avant la mise à jour de la base de données lorsqu'une adresse est saisie ou modifiée. Même le numéro de téléphone ou une date (par exemple date de naissance) peuvent être utilisés dans le cadre d'une recherche tolérante. Pour limiter une recherche à des types d'adresse spécifiques, *mail pour iSeries* vous permet bien entendu de vous servir de définitions de « rôle ».

click it



click it pour iSeries (AS/400)

click it pour iSeries est un outil front-end destiné à l'exécution efficace de tâches de gestion d'adresses typiquement effectuées en batch et en arrière-plan. Le logiciel se prête particulièrement bien à la reprise d'adresses externes dans votre application iSeries et à la mise à jour périodique de vos fichiers d'adresses.

A cet effet, *click it pour iSeries* convertit les adresses en un format uniforme, adapte l'emploi de lettres majuscules/minuscules en fonction des particularités nationales, effectue une vérification postale des adresses et s'occupe de la détection et du traitement des doublons. Par ailleurs, *click it pour iSeries* offre aussi des fonctions de géocodage pour des tâches de micro-marketing. Enfin, toutes ces fonctions ne prennent que très peu de temps, même pour des fichiers de plusieurs millions d'adresses.

Réalisation axée sur iSeries

Un objectif majeur lors du développement des composantes à intégrer était l'intégration sans difficultés dans l'environnement iSeries. La solution UNISERV de gestion d'adresses est entièrement basée sur une technologie client/serveur permettant de l'intégrer pleinement dans l'environnement iSeries. Son utilisation est tout aussi possible dans le cadre d'applications modernes à technologie client/serveur qu'avec des applications iSeries centralisées » classiques «, qu'il s'agisse d'une application à interface utilisateur graphique Windows™ ou orientée caractères 5250. Toutes les procédures de vérification et de rectification s'effectuent automatiquement à l'arrière-plan.

**Intégration
iSeries**

Application en ligne

Les appels de fonction pour la vérification en ligne peuvent être facilement intégrés par vos développeurs ou votre partenaire en matière de logiciels. A cet effet, UNISERV met à votre disposition une interface programme. Les fonctions de vérification et de rectification à proprement parler sont alors effectuées automatiquement en arrière-plan. Dans ce contexte, une attention particulière a été attachée à l'intégration sans difficultés dans des programmes RPG, qui dominent encore largement le monde logiciel dans l'environnement iSeries. Mais les fonctions UNISERV se prêtent tout aussi bien à une intégration aisée dans des langages de programmation classiques tels que Cobol ou C.

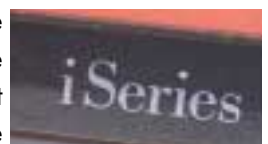
**Connexion
facile**

Application batch

La communication de l'application batch *click it* s'effectue par l'intermédiaire d'interfaces fichiers. Par conséquent, l'intégration est alors en général possible sans développement d'application et sans intervention dans des applications existantes. Grâce à la technologie client/serveur UNISERV et aux multiples options de support mises à disposition par l'iSeries, plusieurs solutions sont concevables à cet effet :

▶ Directement sur le système iSeries

Pré suppose la disponibilité de l'outil de portage » PASE «. Cette option est actuellement disponible pour les produits *post* et *mail*; possible à partir de OS/400 V4R4 ou plus récent.



▶ Sur un serveur Windows™ interne

Disponible à partir de OS/400 V4R2 ou plus récent. Pré suppose la disponibilité de l'extension matérielle INS (Integrated Netfinity Server). Les processus UNISERV d'arrière-plan sont alors exécutés sur ce serveur interne sous Windows™.

▶ Sur un serveur UNIX ou Windows™ externe

Possible à partir de OS/400 V3R2 ou plus récent. Tous les dérivés UNIX courants (AIX, HP-UX, Sun Solaris, DEC, Linux) ainsi que Windows™ sont disponibles en tant que serveur externe.

Bon à savoir

Où est la différence entre une vérification postale avec post pour iSeries et un programme » normal « , basé sur des tables de référence?

- ▶ Vérification et rectification automatique de tous les éléments d'adresse.

Questions et réponses

Vérification tolérante aux fautes permettant de corriger la majorité des erreurs automatiquement, c.-à-d. sans intervention de l'utilisateur.

- ▶ Affectation du code postal correct à partir de la rue, de la boîte postale ou du numéro de maison.
- ▶ Affichage des choix en cas d'ambiguïté.
- ▶ L'orientation internationale offre de nombreuses versions nationales en continuelle extensions.

Où est la différence entre le système de recherche d'adresses mail pour iSeries et la fonction de recherche standard de ma base de données DB/400 au moyen de caractères » joker « ?

- ▶ Les résultats sont fournis nettement plus rapidement. Même pour des fichiers contenant plusieurs millions d'adresses, le temps de réponse se situe généralement endessous d'une seconde.
- ▶ Même sans caractères joker, la recherche avec mail pour iSeries est tolérante. Ceci n'est pas sans importance, car l'utilisation de caractères joker implique la connaissance exacte de l'endroit d'une erreur éventuelle!
- ▶ Le recherche peut être effectuée automatiquement, c.-à-d. sans devoir être lancée par l'utilisateur, pour chaque nouvelle adresse ou pour tout mise à jour. Ceci permet d'éviter la création de doublons sans que l'utilisateur ait besoin d'effectuer des recherches fastidieuses.
- ▶ Les résultats sont fournis dans l'ordre décroissant de leur degré de concordance.



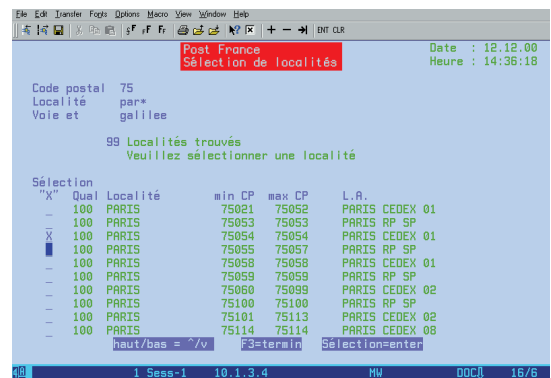
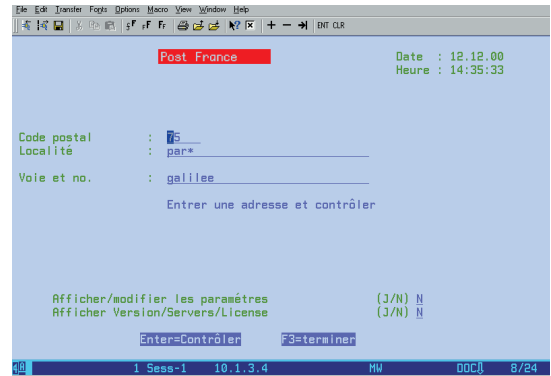
Les solutions logicielles dans un environnement iSeries sont utilisables sur un plan international!

Où est la différence entre la solution UNISERV et celles des autres?

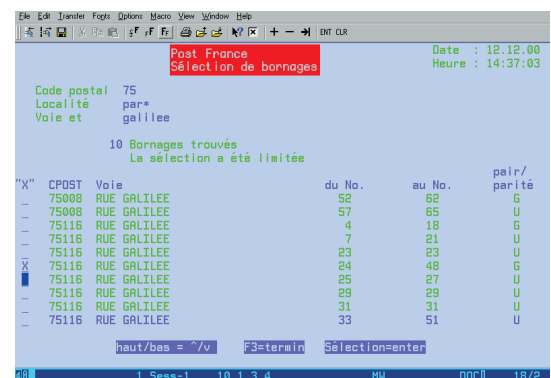
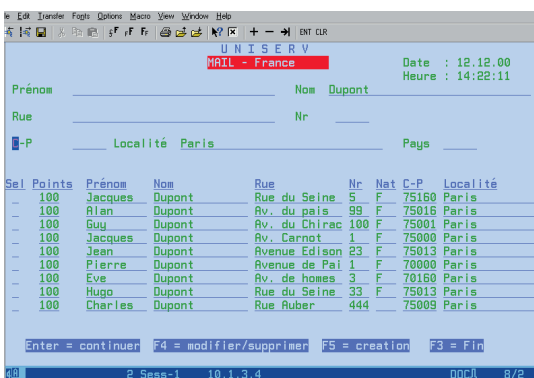
- ▶ UNISERV n'offre pas seulement des composantes individuelles, mais une solution globale.
- ▶ La validation postale et la vérification de doublons sont toujours des fonctions intégrées, permettant ainsi d'obtenir de meilleurs résultats lors de la déduplication.
- ▶ La solution est utilisable en ligne ou bien, pour le traitement de données en masse, en batch.
- ▶ Les solutions UNISERV ont été développées exclusivement pour la gestion d'adresses.
- ▶ Hautement modulable, même en cas d'utilisation extrême, grâce à la répartition flexible sur différents serveurs logiques et physiques.
- ▶ Les solutions offertes sont internationales et indépendantes du secteur d'activité et de l'application.
- ▶ Avec plus de 3.200 installations sur serveurs, les logiciels de gestion d'adresses d'UNISERV comptent parmi les solutions les plus utilisées en Europe.

Exemples de processus en ligne directement sur le système iSeries

Validation postale d'adresses avec post



Déduplication interactive avec mail



Pour toute information supplémentaire contactez

Uniserv GmbH • Rastatter Str. 13 • 75179 Pforzheim/Allemagne
N° de téléphone : +49 (0) 7231/936-0 • Téléfax : +49 (0) 7231/936-30 02 • e-Mail : info@uniserv.com • www.uniserv.com

© Copyright Uniserv • Pforzheim • All rights reserved.